

# Annexe C : Fiche de rendement pour la surveillance de l'équité

## Qualité (Programme de surveillance de l'équité)

**Pondération : 40%**

Mesure l'efficacité du fournisseur à fournir des services et des livrables de la qualité exigée, en accord avec les modalités du contrat.

Ces services peuvent comprendre la participation à des réunions avec le fournisseur et faire part de commentaires à ce sujet ainsi que l'examen de documents touchant l'approvisionnement et la communication de commentaires sur ces documents.

Les livrables peuvent être des plans de travail, des rapports d'étape, des rapports finaux, des addendas à des rapports finaux et des rapports sommaires.

Les livrables doivent être des versions définitives d'une qualité acceptable et qui respectent les modèles prévus. Si des corrections importantes sont exigées par le gouvernement du Canada, l'évaluation sera basée sur la qualité de la proposition initiale, et non pas sur la version modifiée.

Les indicateurs à prendre en considération pour cette évaluation sont (le cas échéant) :

1. **Prestation des services** : Fourniture de rapports sur l'équité en temps utile et complets concernant les documents exigés et les activités d'engagement.
2. **Compréhension de la portée** : Mesure dans laquelle les commentaires fournis se limitent à des problèmes touchant l'équité et sont exempts de commentaires non demandés et sans lien avec la portée du contrat.
3. **Qualité de la rédaction** : La qualité de la rédaction des livrables officiels, y compris sur les plans de la clarté, de la grammaire, du degré d'exhaustivité, de l'emploi uniforme des termes techniques, du respect du modèle et des exigences touchant la structure et de la cohérence entre les documents en anglais et ceux en français (s'il y a lieu)
4. **Qualité du contenu** : Mesure dans laquelle le contenu des livrables officiels respecte les normes, les définitions et les lignes directrices fournies en ce qui concerne l'évaluation de l'équité.
5. **Exhaustivité des évaluations de l'équité** : Mesure dans laquelle les questions, les inquiétudes et les problèmes touchant l'équité ont été détectés de manière proactive.

Le rendement du fournisseur est noté pour chaque indicateur en fonction des critères ci-dessous.

**Réussi +** : Le fournisseur a respecté ou dépassé les attentes relatives au rendement de manière constante et parfaitement.

**Réussi -** : Le fournisseur n'a pas toujours respecté les attentes relatives au rendement. Quelques erreurs ou lacunes mineures pour lesquelles des améliorations pourraient être apportées ont été relevées.

**Rendement nettement inférieur:** Le fournisseur n'a pas répondu systématiquement aux attentes minimales de performance. Des lacunes répétées ont été constatées, qui ont eu un impact considérable sur les résultats contractuels globaux, et qui ont nécessité des efforts importants pour les corriger.

Indicateur	Note	Justification
1. Prestation des services	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
2. Compréhension de la portée	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
3. Qualité de la rédaction	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
4. Qualité du contenu	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
5. Minutie des évaluations de l'équité	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	

Le fournisseur est évalué en fonction des notes obtenues pour tous les indicateurs, conformément au tableau ci-dessous :

Note	Guide de notation
<input type="checkbox"/> 5 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réussi + par rapport à tous les indicateurs applicables.</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 4 Surpassé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réussi - par rapport à un indicateur seulement et aucun cas de rendement nettement inférieur.</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 3 Atteint	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réussi - par rapport à deux indicateurs seulement et aucun cas de rendement nettement inférieur.</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 2 Amélioration modérée requise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réussi - par rapport à trois indicateurs et aucun cas de rendement nettement inférieur.</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 1 Amélioration importante requise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réussi - par rapport à quatre indicateurs ou plus ou rendement nettement inférieur pour un indicateur ou plus.</li> </ul>

## Gestion (Programme de surveillance de l'équité)

Pondération : 20%

Les indicateurs à prendre en considération pour cette évaluation sont (le cas échéant) :

1. **Communication** : Le fournisseur fait preuve d'uniformité et est proactif dans ses communications et il communique de l'information claire et complète ainsi que des comptes rendus des progrès en temps utile.
2. **Gestion des relations** : Le fournisseur entretient et coordonne des relations professionnelles efficaces avec tous les intervenants. Ces derniers peuvent être des sous-traitants, des représentants du ministère client, des utilisateurs finaux, des tiers et d'autres personnes-ressources, selon ce qui est prévu par le contrat.
3. **Souplesse** : Le fournisseur fait preuve d'ouverture, collabore et coordonne pour assurer la coordination des activités, répondre aux demandes et donner suite aux demandes de changement aux livrables.
4. **Fiabilité** : Le fournisseur gère les travaux du contrat de manière indépendante, notamment en assurant le suivi des mesures, des décisions et des engagements convenus, sans qu'il soit nécessaire de donner des conseils, de surveiller ou d'intervenir de manière excessive.
5. **Amélioration continue** : Le fournisseur fait preuve d'un désir d'améliorer les résultats du contrat en reconnaissant les points à améliorer sur le plan du rendement, en prenant des mesures correctives et en fournissant une rétroaction utile pour améliorer les processus.

**Réussi +** : Le fournisseur a respecté ou dépassé les attentes relatives au rendement de manière constante et parfaitement.

**Réussi -** : Le fournisseur n'a pas toujours respecté les attentes relatives au rendement. Quelques erreurs ou lacunes mineures pour lesquelles des améliorations pourraient être apportées ont été relevées.

**Rendement nettement inférieur** : Le fournisseur n'a pas respecté de façon constante les attentes minimales relatives au rendement. Des lacunes répétées ont été observées, lesquelles ont entraîné des répercussions considérables pour les livrables du contrat, exigeant le déploiement d'efforts importants pour les corriger.

Indicateur	Note	Justification
1. Communication	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
2. Gestion des relations	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
3. Souplesse	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
4. Fiabilité	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
5. Amélioration continue	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	

Le fournisseur est évalué en fonction des notes obtenues pour tous les indicateurs, conformément au tableau ci-dessous :

Note	Guide de notation
<input type="checkbox"/> 5 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réussi + par rapport à tous les indicateurs applicables.</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 4 Surpassé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réussi - par rapport à un indicateur seulement et aucun cas de rendement nettement inférieur.</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 3 Atteint	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réussi - par rapport à deux indicateurs seulement et aucun cas de rendement nettement inférieur.</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 2 Amélioration modérée requise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réussi - par rapport à trois indicateurs et aucun cas de rendement nettement inférieur.</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 1 Amélioration importante requise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réussi - par rapport à quatre indicateurs ou plus ou rendement nettement inférieur pour un indicateur ou plus.</li> </ul>

## Gestion (évaluation du client)

**Pondération : 20%**

Les indicateurs à prendre en considération pour cette évaluation sont (le cas échéant) :

1. **Communication** : Le fournisseur fait preuve d'uniformité et est proactif dans ses communications et il communique de l'information claire et complète ainsi que des comptes rendus des progrès en temps utile.
2. **Gestion des relations** : Le fournisseur entretient et coordonne des relations professionnelles efficaces avec tous les intervenants. Ces derniers peuvent être des sous-traitants, des représentants du ministère client, des utilisateurs finaux, des tiers et d'autres personnes-ressources, selon ce qui est prévu par le contrat.
3. **Souplesse** : Le fournisseur fait preuve d'ouverture, collabore et coordonne pour assurer la coordination des activités, répondre aux demandes et donner suite aux demandes de changement aux livrables.
4. **Fiabilité** : Le fournisseur gère les travaux du contrat de manière indépendante, notamment en assurant le suivi des mesures, des décisions et des engagements convenus, sans qu'il soit nécessaire de donner des conseils, de surveiller ou d'intervenir de manière excessive.
5. **Amélioration continue** : Le fournisseur fait preuve d'un désir d'améliorer les résultats du contrat en reconnaissant les points à améliorer sur le plan du rendement, en prenant des mesures correctives et en fournissant une rétroaction utile pour améliorer les processus.

**Réussi +** : Le fournisseur a respecté ou dépassé les attentes relatives au rendement de manière constante et parfaitement.

**Réussi -** : Le fournisseur n'a pas toujours respecté les attentes relatives au rendement. Quelques erreurs ou lacunes mineures pour lesquelles des améliorations pourraient être apportées ont été relevées.

**Rendement nettement inférieur** : Le fournisseur n'a pas respecté de façon constante les attentes minimales relatives au rendement. Des lacunes répétées ont été observées, lesquelles ont entraîné des répercussions considérables pour les livrables du contrat, exigeant le déploiement d'efforts importants pour les corriger.

Indicateur	Note	Justification
1. Communication	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
2. Gestion des relations	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
3. Souplesse	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
4. Fiabilité	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
5. Amélioration continue	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	

Le fournisseur est évalué en fonction des notes obtenues pour tous les indicateurs, conformément au tableau ci-dessous :

Note	Guide de notation
<input type="checkbox"/> 5 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendement remarquable par rapport à tous les indicateurs applicables.</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 4 Surpassé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendement adéquat par rapport à un indicateur seulement et aucun cas de rendement nettement inférieur.</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 3 Atteint	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendement adéquat par rapport à deux indicateurs seulement et aucun cas de rendement nettement inférieur.</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 2 Amélioration modérée requise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendement adéquat par rapport à trois indicateurs et aucun cas de rendement nettement inférieur.</li> </ul>
<input type="checkbox"/> 1 Amélioration importante requise	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendement adéquat par rapport à quatre indicateurs ou plus ou rendement nettement inférieur pour un indicateur ou plus.</li> </ul>

## Coûts (taux horaire fixe)

Pondération : 10%

Les indicateurs à prendre en considération pour cette évaluation sont :

1. Exactitude et rapidité pour ce qui est des factures.
2. Caractère raisonnable des heures facturées par rapport au degré d'effort estimé pour l'exécution des travaux.
3. Justification et approbation des travaux supplémentaires.
4. Évitements des coûts proactifs de la part du fournisseur.

Note	Guide de notation
<input type="checkbox"/> 5 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les factures étaient transmises rapidement, en accord avec la base de paiement et les directives relatives à la facturation prévues par le contrat et sans erreurs nécessitant des corrections.</li><li>• Le nombre d'heures facturées était raisonnable par rapport au degré d'effort estimé nécessaire pour l'exécution des travaux.</li><li>• Notifications et approbations rapides pour les travaux supplémentaires et justifications acceptables.</li><li>• Évitements de coûts importants grâce à la détection rapide des problèmes ou occasions de gains d'efficacité dans l'exécution des travaux.</li></ul>
<input type="checkbox"/> 4 Surpassé	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les factures étaient transmises rapidement, en accord avec la base de paiement et les directives relatives à la facturation prévues par le contrat et sans erreurs nécessitant des corrections.</li><li>• Le nombre d'heures facturées était raisonnable par rapport au degré d'effort estimé nécessaire pour l'exécution des travaux.</li><li>• Notifications et approbations rapides pour les travaux supplémentaires et justifications acceptables.</li></ul>
<input type="checkbox"/> 3 Atteint	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les factures étaient généralement transmises rapidement, en accord avec la base de paiement et les directives relatives à la facturation prévues par le contrat, et contenaient très peu d'erreurs nécessitant des corrections.</li><li>• Le nombre d'heures facturées était raisonnable par rapport au degré d'effort estimé nécessaire pour l'exécution des travaux.</li><li>• Notifications et approbations rapides pour les travaux supplémentaires et justifications acceptables.</li></ul>
<input type="checkbox"/> 2 Amélioration modérée requise	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cas isolés de problèmes liés à la facturation et au contrôle des coûts, tels que :<ul style="list-style-type: none"><li>○ délai déraisonnable entre la date de transmission des factures et le moment où les travaux ont été exécutés, ce qui rendait la vérification difficile;</li><li>○ justification insuffisante pour les heures facturées par rapport au degré d'effort estimé nécessaire pour l'exécution des travaux;</li><li>○ suivi budgétaire et notifications de hausse du degré d'effort nécessaire pour l'exécution des travaux du contrat inadéquats;</li><li>○ début de travaux non autorisés.</li></ul></li><li>• Le fournisseur a déployé des efforts raisonnables pour régler les problèmes de contrôle des coûts et minimiser les risques que ces problèmes se reproduisent.</li></ul>
<input type="checkbox"/> 1 Amélioration	<ul style="list-style-type: none"><li>• Problèmes persistants liés à la facturation et au contrôle des coûts, tels que :<ul style="list-style-type: none"><li>○ délai déraisonnable entre la date de transmission des factures et le moment où les travaux ont été exécutés, ce qui rendait la vérification difficile;</li></ul></li></ul>

importante requis	<ul style="list-style-type: none"><li>○ justification insuffisante pour les heures facturées par rapport au degré d'effort estimé nécessaire pour l'exécution des travaux;</li><li>○ suivi budgétaire et notifications de hausse du degré d'effort nécessaire pour l'exécution des travaux du contrat inadéquats;</li><li>○ début de travaux non autorisés.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le fournisseur n'a pas déployé d'efforts raisonnables pour régler les problèmes de contrôle des coûts ou les mesures correctives étaient inefficaces.</li></ul>
----------------------	---



## Calendrier (taux de livraison à temps)

**Pondération : 10%**

L'indicateur à prendre en considération pour cette évaluation est :

1. Le nombre de livrables importants ou de jalons qui ont été respectés dans les délais en toute conformité avec les exigences du contrat.

Lorsque des livrables sont remis, le gouvernement du Canada peut exiger des corrections avant de les accepter. Si des mesures correctives importantes s'imposent, la date à laquelle le livrable final accepté est fourni constitue la date d'achèvement.

Il est reconnu que les échéances prévues dans le contrat peuvent être tributaires de la prise de mesures ou de la fourniture de livrables en temps utile par le gouvernement Canada et être touchées par des événements imprévus qui échappent au contrôle du fournisseur ou dont la responsabilité ne lui incombe pas. Lorsque de telles circonstances surviennent, l'évaluateur peut décider d'inclure un retard justifiable dans l'évaluation d'un livrable ou d'un jalon.

Note	Guide de notation
<input type="checkbox"/> 5 Exceptionnel	La totalité des livrables ont été reçus dans les délais et respectaient les exigences du contrat.
<input type="checkbox"/> 4 Surpassé	Entre 90 et 99 % des livrables ont été reçus dans les délais et respectaient les exigences du contrat.
<input type="checkbox"/> 3 Atteint	Entre 70 et 89 % des livrables ont été reçus dans les délais et respectaient les exigences du contrat.
<input type="checkbox"/> 2 Amélioration modérée requise	Entre 60 et 69 % des livrables ont été reçus dans les délais et respectaient les exigences du contrat.
<input type="checkbox"/> 1 Amélioration importante requise	59 % ou moins des livrables ont été reçus dans les délais et respectaient les exigences du contrat.